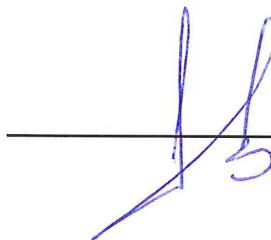


УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Услуги инфо»



«12» марта 2025 г.

ПРОГРАММА

Дополнительное образование.

Дополнительное профессиональное образование.

Дополнительная профессиональная программа –
программа повышения квалификации

«Контактный центр как точка создания Total Experience»

СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛ., Г. ЕКАТЕРИНБУРГ
2025 Г.

Содержание

Содержание.....	2
1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
2. ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ПОДГОТОВКИ СЛУШАТЕЛЕЙ	4
3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	5
4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	8
5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ	9
6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	12
7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИДЕНТИФИКАЦИИ ЛИЧНОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ	13
8. ФОРМЫ ОКАЗАНИЯ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ, ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	14
9. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕТА И ХРАНЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА.....	14
10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	15
11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	15
12. Оценочные материалы:	16

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Содержание и структура программы. Настоящая программа рассчитана на взрослых слушателей, которые имеют должность руководитель контакт-центра, заместитель руководителя контакт-центра или руководитель групп операторов, а также, среднее профессиональное или высшее образование.

Данный курс рассчитан на 35 академических часов. Интенсивность обучения составляет 2 месяца.

Форма обучения: с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Программа конкретизирует содержание предметных тем, дает распределение учебных часов по темам, последовательность изучения материала с учетом логики учебного процесса.

Цель программы – обеспечить формирование компетенций, позволяющих управлять процессами и сотрудниками контакт-центра, а также научить ориентироваться в цифровых технологиях в работе оператора и при взаимодействии клиента с контакт-центром..

Особое внимание уделяется работе с сотрудниками и повышению клиентского сервиса в рамках работы контакт-центра.

Задачи программы – научить слушателей основам методологии Total Experience и применять ее на практике.

Образовательная программа разработана на основании профессионального стандарта – утвержденного Приказом Минтруда России от 22.11.2023 N 821н "Об утверждении профессионального стандарта "Бизнес-аналитик" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.12.2023 N 76611).

2. ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ПОДГОТОВКИ СЛУШАТЕЛЕЙ

Планируемые результаты освоения программы:

В результате освоения программы слушатель должен обладать: общими профессиональными компетенциями, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

- Подготовка заинтересованных сторон к сотрудничеству (разъяснение, обучение)
- Моделирование требований к решению
- Согласование требований к решению с заинтересованными сторонами
- Анализ готовности организации к проведению изменений
- Разработка и реализация мероприятий по подготовке организации к проведению изменений
- Согласование с заинтересованными сторонами выявленных бизнес-проблем или бизнес-возможностей
- Разработка путей развития бизнес-анализа в организации
- Оценка бизнес-возможностей организации, необходимых для проведения стратегических изменений в организации

По окончании данного курса слушатели смогут:

Знать:

- Теория межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
- Методы и техники определения показателей оценки текущего или желаемого состояния организации
- Теория конфликтов
- Сбор, анализ, систематизация, хранение и поддержание в актуальном состоянии информации для бизнес-анализа
- Теория менеджмента
- Управление ресурсами
- Методика организации временем и управления им (тайм-менеджмент)
- Способы оценки и основы обеспечения информационной безопасности в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа
- Теория организационного развития

- Перспективные и существующие цифровые технологии и цифровые возможности для бизнеса в контексте предметной области и специфики деятельности организации

Уметь:

- Использовать техники эффективных коммуникаций
- Анализировать внутренние/внешние факторы и условия, влияющие на деятельность организации
- Применять IT-инструменты (приложения и платформы) для обеспечения работ по бизнес-анализу, в том числе осуществлять навигацию по различным веб-ресурсам, поиск информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
- Оформлять результаты работ в виде электронных документов и работать с ними
- Пользоваться инструментами (платформами) для организации онлайн-коммуникаций с заинтересованными сторонами

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

По учебной программе курса «Контактный центр как точка создания Total Experience».

Цель программы – обеспечить формирование компетенций, позволяющих управлять процессами и сотрудниками контакт-центра, а также научить ориентироваться в цифровых технологиях в работе оператора и при взаимодействии клиента с контакт-центром. .

Категория слушателей: слушатели от 18 лет, занимающие должность руководитель контакт-центра, заместитель руководителя контакт-центра или руководитель групп операторов.

Срок обучения: 35 ак. ч., 2 месяца

Режим занятий: 5 ак. ч. в неделю (1 академический час в день)

Форма обучения: с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Документ, выдаваемый по окончании обучения: Удостоверение о повышении квалификации.

№	Наименование тем	Всего:	Онлайн-лекция (Вебинар)	Самостоятельная работа	Форма контроля
1	Тема 1. «Концепция Total Experience: комплексный подход к построению человекоцентричной компании» 1. Вводный урок 2. Концепция Total Experience: комплексный подход к построению человекоцентрической компании 3. Контакт-центр сегодня: вызовы и специфика в различных отраслях	7	4	3	-
2	Тема 2. «Multi Experience: Контактный центр как стратегический бизнес-юнит» 1. Кросс-функциональная эффективность контакт-центра 2. Управление бизнес-процессами в контактном-центре 3. Метрики контакт-центра и метрики бизнеса	7	4	3	-
3	Тема 3. «Customer Experience: создание передового клиентского опыта» 1. Контакт-центр как часть CX-стратегии	6	4	2	-

	2. Тренды в клиентском сервисе и как на них реагировать				
4	Тема 4. «Employee Experience: как научиться слушать голос команды» 1. Voice of employee и система обратной связи 2. Поиск и найм: как искать и быстрее адаптировать сотрудников 3. Тренды в обучении сотрудников: чему учить и как развивать команду контакт-центра 4. Система наставничества в контактном центре: как сохранять и передавать знания 5. Удержание и мотивация сотрудников: какие инструменты не работают	7	4	3	-
5	Тема 5. «User Experience: цифровые технологии для создания пользовательского опыта» 1. Обзор технологий для управления контактными центрами 2. Цифровые решения для помощи оператору 3. Искусственный интеллект в контактном центре: какие задачи можно делегировать 4. Исходящие обзвоны для допродажи и обслуживания с	7	4	3	-

	помощью голосовых роботов 5. Речевая аналитика для контроля качества в контактном центре: как внедрить и использовать				
6	Итоговая аттестация (тест)	1		1	Тест
	Итого:	35 ак.ч.	20 ак.ч.	15 ак.ч.	

Итого: 35 академический часов, онлайн-лекции (вебинары) - продолжительностью 20 ак.ч., самостоятельная работа и тест — 15 ак.ч.

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

По учебной программе курса «Контактный центр как точка создания Total Experience».

Общий объем учебной нагрузки: 35 ак. ч. Из них:

Онлайн-лекции (Вебинары) – 20 ак. ч.

Самостоятельная работа и тест — 15 ак.ч.

Количество учебных дней (срок освоения учебной программы) – два месяца

Режим занятий: 5 дней в неделю продолжительностью занятий в 1 ак.ч. день.

Форма обучения: с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Календарный период	Наименование тем	Онлайн-лекции (Вебинар)	Самостоятельная работа
1	___.__.2025 г.	Тема 1. «Концепция Total Experience: комплексный подход к построению	4	3

		человекоцентричной компании»		
2	___. ___. 2025 г.	Тема 2. «Multi Experience: Контактный центр как стратегический бизнес-юнит»	4	3
3	___. ___. 2025 г.	Тема 3. «Customer Experience: создание передового клиентского опыта»	4	2
4	___. ___. 2025 г.	Тема 4. «Employee Experience: как научиться слушать голос команды»	4	3
5	___. ___. 2025 г.	Тема 5. «User Experience: цифровые технологии для создания пользовательского опыта»	4	3
6	___. ___. 2025 г.	Итоговая аттестация (тест)		1
	ВСЕГО ЧАСОВ ПО ПРОГРАММЕ:		35 ак.ч.	

5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ

Темы	Описание содержания тем
Тема 1: «Концепция Total Experience: комплексный подход к	Изучение концепции Total Experience и каким образом она поможет выстроить процессы в контакт-центре

построению человекоцентричной компании» Формат: Онлайн- лекция (вебинар): 4 ак.ч. Самостоятельная работа: 3 ак.ч. Итого: 7 ак.ч.	Изучение истории технологий, связанных с обслуживанием клиентов Анализ специфики работы контакт-центров в различных отраслях Разбор вызовов, которые стоят перед современным контакт-центром и его руководителем и как с ними справляться
Тема 2 «Multi Experience: Контактный центр как стратегический бизнес-юнит» Формат: Онлайн- лекция (вебинар): 4 ак.ч. Самостоятельная работа: 3 ак.ч. Итого: 7 ак.ч.	Изучение четырех типов размещения контакт- центра в орг.структуре компании Понимание, кто может выступать заказчиком на деятельность контакт-центра Понимание, каким образом выстроить коммуникацию с ЛПР различных департаментов компании Изучение регулирующих документов и артефактов влияющих на работу контакт-центра Заполнение карт стейкхолдеров для компании Изучение метрик бизнеса и их связь с метриками контакт-центра Знание о 4 ключевых группах метрик бизнеса Изучение как бизнес спускает метрики на контакт- центр Разбор, каким образом метрики бизнеса связаны с метриками контакт-центра Изучение 4 ключевых группах метрик бизнеса Разбор, каким образом бизнес спускает метрики на контакт-центр Разбор, как давать обратную связь бизнесу по полученным метрикам и проявлять проактивность в работе с метриками компании Изучение, каким образом необходимо работать с метриками контакт-центра, чтобы получать информативные данные
Тема 3: «Customer Experience: создание передового клиентского опыта» Онлайн-лекция (вебинар): 4 ак.ч.	Разобрать какую роль контакт-центр играет в формировании клиентского опыта Изучить разницу между клиентским сервисом и клиентским опытом Изучить 5 компетенций руководителя-лидера по развитию клиентского опыта Изучить, как действовать при работе с клиентами

Самостоятельная работа: 2 ак.ч. Итого: 6 ак.ч.	Изучить, как использовать методологию психометрической классификации поведения DISC при взаимодействии с ЛПП в компании в контексте вопросов клиентского сервиса Изучить, какие тренды клиентского сервиса актуальны на данный момент Разобрать, каким образом эффективно применять тренды в работе контакт-центра Разобрать, каким образом оставаться в курсе современных трендов
Тема 4 «Employee Experience: как научиться слушать голос команды» Онлайн-лекция (вебинар): 4 ак.ч. Самостоятельная работа: 3 ак.ч. Итого: 7 ак.ч.	Изучить, что такое Voice of employee Разобрать, по какой причине обратная связь от сотрудников важна в текущей работе компании Изучить, как собирать обратную связь от сотрудников Разобрать, как реагировать на обратную связь от сотрудников, в зависимости от ситуации Разобрать, что и как замерять, чтобы получить от сотрудника ценную информацию Изучить, как управлять вовлеченностью работников Разобрать, каким образом встроить концепцию work-life-integrity в свою жизнь Разобрать, каким образом лучше осуществлять поиск сотрудников Разобрать критерии по которым можно определить подходящего кандидата Разобрать, каким образом выстроить адаптационный процесс нового сотрудника, с учетом особенности работы в контакт-центре Изучение трендов в обучении сотрудников Изучить фреймворки, подходы и модели для создания обучения Изучить работу системы наставничества Изучить, как выстроить систему наставничества в контакт-центре Изучить каким образом составляется карьерный трек сотрудника Изучить метод оценки сотрудников EFLA Разобрать, как сделать так, чтобы сотрудников не пришлось удерживать Разобрать рабочие и нерабочие инструменты мотивации

	Разобрать, как определить, необходимо ли удерживать сотрудника
Тема 5. «User Experience: цифровые технологии для создания пользовательского опыта» Онлайн-лекция (вебинар): 4 ак.ч. Самостоятельная работа: 3 ак.ч. Итого: 7 ак.ч.	Изучить, развитие технологии речевой аналитики Изучить современные решения в области речевой аналитики Разобрать, зачем нужен контроль качества в контакт-центре Разобрать принципы работы речевой аналитики Разобрать необходимость внедрение речевой аналитики в контакт-центр Разобрать, каким образом обеспечить безопасность пользовательских данных при использовании речевой аналитики Разобрать, какие типы бизнеса и для чего используют исходящие обзвоны Разобрать, каким образом сформировать чек-лист хорошего исходящего звонка для своей сферы Разобрать, каким образом понять готовность бизнеса к внедрению исходящих обзвонков Разобрать, каким образом выбирать стратегии обзвона Разобрать, каким образом доводить диалог до результата и получать ценную обратную связь при исходящем обзвоне
Итоговая аттестация: тест (1 ак.ч.)	Тест

6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Материально-технические условия реализации программы:

- Наличие системы электронного обучения (<https://www.mirapolis.ru>);
- Компьютер с лицензионным ПО (1 шт.);

- Наличие высокоскоростной корпоративной вычислительной сети Интернет.

Кадровое обеспечение программы:

Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИДЕНТИФИКАЦИИ ЛИЧНОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ

Слушателю предоставляется доступ к электронной информационно-образовательной среде. Работа слушателей в электронной информационно-образовательной среде осуществляется по авторизованному доступу с использованием личных учетных данных (логин и пароль). Электронная идентификация личности слушателей осуществляется посредством авторизации на портале.

Для идентификации слушатель вводит свой логин и пароль, полученный при авторизации в система дистанционного обучения.

8. ФОРМЫ ОКАЗАНИЯ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ, ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При осуществлении дистанционного обучения Организация оказывает учебно-консультативную помощь слушателям с использованием информационных и телекоммуникационных технологий:

- по электронной почте.
- и/или чат дистанционной площадки;
- и/или по телефону;

9. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕТА И ХРАНЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

При реализации образовательных программ с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий Организация ведет учет и осуществляет хранение результатов образовательного процесса и внутренний документооборот в электронно-цифровой форме в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 21 июля 1993 г. N 5485-1 "О государственной тайне", Федерального закона от 27 июля 2006 г. 152-ФЗ "О персональных данных", Федерального закона от 22 октября 2004 г. 25-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации.

В Организации имеется инструкция по делопроизводству. Документация, принятая в архив Организации, регистрируется и хранится в установленном порядке. Результаты обучения передаются в архив документов Организации и хранятся в электронном виде на сервере Организации, а также, на отдельных электронных накопителях, в течение 5 (пяти) лет.

10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

С целью проверки знаний по образовательной программе «Контактный центр как точка создания Total Experience» используются следующие методы:

- итоговая аттестация (тест).

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (с изм. на 15 ноября 2013 года);
3. Приказ Минтруда России от 22.11.2023 N 821н "Об утверждении профессионального стандарта "Бизнес-аналитик" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.12.2023 N 76611)
4. Письмо Министерства экономического развития Российской Федерации от 12 марта 2015 г. N 5594-ЕЕ/Д28 и Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2015 г. № АК-553/06 «О направлении методических рекомендаций»;

12. Оценочные материалы:

1. Какой компонент НЕ входит в концепцию Total Experience?

Ответы:

- а) Employee Experience
- б) Chief Experience**
- в) Multi Experience

2. Какой этап эволюции контактных центров предшествовал IVR?

- а) ACD**
- б) SBR
- в) Co-pilot

3. Какая метрика контакт-центра входит в область контроля “управление нагрузкой”?

- а) Occupancy
- б) CSI
- в) CR**

4. Какие выводы можно сделать в случае, когда метрика достигла целевого показателя?

- а) Повысить целевое значение**
- б) Продумать шаги для корректировки
- в) Снизить целевое значение

5. По какому вопросу контакт-центр может взаимодействовать с HR-подразделением?

- а) инцидент-менеджмент
- б) организация навыкового обучения**
- в) согласование скриптов

6. Какое качество руководителя контакт-центра относится к soft skills?

- а) Командное лидерство**
- б) Выстраивание горизонтальной коммуникации с бизнесом
- в) Построение бизнес-процессов внутри контакт-центра

7. Какой тип личности, согласно методологии DISC отличается общительностью, энтузиазмом и высоким уровнем энергии?

- а) Доминирующий
- б) Последовательный
- в) Коммуникабельный**

8. К какому типу процессов относится поддержка клиентов в контакт-центре?

- а) Маркетинговым
- б) Клиентские**
- в) Производственные

9. Какой процесс в контакт-центре относится к управлению качеством обслуживания?

- а) Измерение удовлетворенности клиентов обслуживанием**
- б) Сбор причин обращений в контактный центр
- в) Формирование отчетности для руководителя контакт-центра

10. Для какой эры развития клиентского сервиса характерен фокус на эффективности компании?

- а) Лояльности
- б) Клиентоцентричности
- в) Продуктивности**

11. С помощью какого инструмента лучше всего измерять коммуникационные навыки кандидата при приеме на работу?

- а) Блиц-опрос
- б) Открытые вопросы**
- в) STAR-вопросы

12. К какому формату корпоративного обучения относится настольная игра в стилистике "Звездных войн"?

- а) Обучение под запрос
- б) UGS-контент
- в) Эдьютейнмент**

13. Какой тип обучения, согласно методу метод 70-20-10, занимает 20% времени?

- а) Социальное**

- б) Традиционное
- в) Эмпирическое

14. Единая точка входа информации и единая точка входа и обработка в рамках единого окна называется

- а) Мультиканальность
- б) Омниканальность**
- в) Поликанальность

15. Какой цифровой инструмент позволяет снизить абсентеизм среди сотрудников?

- а) KMS
- б) Единое рабочее окно
- в) WFM**

Критерии оценивания:

“зачет” – больше или равно 60 % правильных ответов